fiche conseil

Août 2014

JE VEUX CREER OU REPRENDRE UN HÔTEL

L'hôtel est un établissement commercial qui met à la disposition d'une clientèle de passage ou à une clientèle qui effectue un séjour à la journée, à la semaine ou au mois mais qui n'y élit pas domicile, des chambres meublées pour un prix journalier.
Il comporte en général de nombreux services, comme la restauration, piscine, spa ou salle de conférence. Il est exploité toute l'année en permanence ou de façon saisonnière.

Selon le degré de confort et les services annexes, le mot hôtel recouvre une large offre allant de la simple cabine-lit (ou hôtel-capsule) minimaliste, fréquente au Japon, au complexe hôtelier de style resort, regroupant des prestations aussi diverses que le coucher, la restauration, les activités -séminaires ou loisirs- (salle de conférence, service touristique, exposition d'artisanat, auditorium, piscine, golf, tennis, etc).

Voici donc quelques conseils pour réussir votre projet.

Conseil Général www.cotedor.fr — Côte-d'Or Tourisme www.cotedor-tourisme.com

SOMMAIRE

1/ Le classement tourisme
- Qu'est-ce que le classement tourisme ?
- Les étapes de la démarche de classement

2/ Les démarches réglementaires : avant l'ouverture
- Condition de moralité
- Déclaration préalable d'ouverture d'un hôtel
- Les assurances
- La sécurité
- L'accessibilité

3/ Les démarches réglementaires : après l'ouverture
- Droit du travail
- L'hygiène
- Les prix
- Les licences en cas de vente de boissons
- La responsabilité de l'hôtelier
- La clientèle étrangère

4/ La fiscalité
- La TVA
- Les impôts locaux
- Redevances et contributions diverses

5/ Promotion et communication

Avant de débuter votre projet, consultez la fiche conseil « *Mon projet touristique : Mode d'emploi* » dans la rubrique « Mode d'emploi » dans « Je suis porteur d'un projet touristique ».

Le classement tourisme

Qu'est-ce que le classement tourisme ?

Afin de garantir la qualité de son offre touristique, la France a modifié son système de classement officiel, avec la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009. Ce nouveau classement, dit de tourisme, s'adapte mieux aux attentes des clients ainsi qu'aux pratiques internationales.

Le classement en hôtel de tourisme se fait toujours par étoiles, repère universel et garant d'une certaine qualité. Aujourd'hui, la gamme de classement s'établit de 1* à 5*. La catégorie « Hôtel 0 étoile » disparaît.

Le classement est issu d'une démarche volontaire de la part de l'hôtelier. Attribué pour une durée de 5 ans, le contrôle de l'hôtel est effectué par des organismes de contrôles accrédités par le Cofrac. Il est complété par une visite mystère pour les classements en 4* et 5*. A la suite de ces 5 années, l'établissement doit être évalué de nouveau afin de conserver son classement. La visite d'évaluation est payante et à la charge du prestataire.

L'évaluation porte sur 3 grands axes :
- La qualité de confort des équipements
- La qualité des services proposés dans les établissements
- Les bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil des clientèles en situation de handicap

Les étapes de la démarche de classement

La demande de classement s'effectue en ligne avec la création d'un compte personnel sur le site d'Atout France : www.classement.atout-france.fr. A partir de ce compte, les exploitants peuvent suivre l'évolution des étapes de leur classement.

L'obtention du nouveau classement se matérialise par une plaque portant clairement la durée de validité du classement (5 ans). (Prix indicatif, environ 60€/panonceau)

Les démarches réglementaires avant l'ouverture

Les conditions de moralité

L'entrepreneur doit ne pas avoir été condamné à l'une des infractions mentionnées à l'article L121-8 du code de commerce ou pour crime.

La déclaration préalable d'ouverture d'un hôtel

En premier lieu, tout établissement hôtelier doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la préfecture du département du lieu d'implantation de l'immeuble avant l'ouverture de l'établissement (article R.233-4 du Code rural et de la pêche maritime).

Remarque : depuis le 1er janvier 2009, la création ou l'extension d'un hôtel de plus de 30 chambres (de plus de 50 en Île-de-France) n'est plus soumise à autorisation d'exploitation commerciale de la Commission Départementale d'Equipement Commercial (CDEC) de la préfecture.

Afin de faire fonctionner l'établissement, un certain nombre d'autorisations sont également nécessaires:

- **L'immatriculation au registre du commerce** : elle doit intervenir le plus tôt possible et au maximum 15 jours après l'ouverture.

- **La déclaration d'existence aux contributions indirectes**, qui doit être accomplie au plus tard 15 jours après l'ouverture de l'hôtel.

- **Les formalités sociales**, communes pour la plupart à tous les commerçants (déclarations d'embauche, assurances, retraites, URSSAF, ASSEDIC,...).

La plupart des formalités sont à accomplir dans le cas de l'ouverture ou la reprise d'un établissement.

Ces différentes démarches peuvent faites de façon groupées dans les Centres de formalités d'entreprises (CFE) des CCI.

Les assurances

Les assurances sont indispensables dans le bon déroulement de l'activité professionnelle de l'hôtellerie. Elles garantissent la pérennité de votre outil de travail en cas de sinistres couverts et permettent d'éviter toutes pertes financières importantes. Il existe différents types d'assurances :

- **Les assurances de biens** : obligatoires pour les biens bâtis, elles comprennent la responsabilité civile. Les assurances de biens garantissent vos biens, qu'il s'agisse des immeubles, du matériel ou encore des véhicules, contre l'incendie, le vol, les dégâts des eaux, ...

- **Les assurances de personnes** : non obligatoires, elles vous permettent de vous protéger contre les aléas de la vie, c'est-à-dire en cas de maladie, d'incapacité temporaire ou permanente de travail ou lors d'un décès.

Les assurances plus spécifiques à l'hôtellerie :

Le contrat d'assurance décès invalidité
Il est obligatoire lorsqu'un emprunt est contracté en vue de l'achat d'un fonds de commerce. Pour octroyer cet emprunt, tout organisme financier exigera la souscription d'un contrat d'assurance décès invalidité. La garantie peut être souscrite auprès d'un assureur spécialisé ou non en assurance de personnes.

La garantie perte d'exploitation
Elle n'est pas obligatoire mais indispensable. Les assurances de biens peuvent aussi couvrir le risque de perte d'exploitation. Ainsi, en cas de sinistre, l'assuré percevra des capitaux lui permettant de faire face aux charges fixes, d'assurer le manque à gagner de chiffre d'affaires durant la remise en état de l'outil de travail.

Le contrat ALEA (Atteinte aux Liaisons, à l'Environnement et à l'Activité)
Apparenté à la garantie perte d'exploitation, ce contrat n'est pas obligatoire et couvre les risques tels que route coupée, grève des transports, marée noire qui peuvent compromettre la fréquentation de l'établissement et engendrer une baisse du chiffre d'affaires.

La garantie « homme clé »
Non obligatoire, il s'agit d'un contrat spécifique d'assurance de personnes contracté par une entreprise, la bénéficiaire, sur la tête de ses dirigeants/gérants ou certains collaborateurs (le chef de cuisine par exemple qui peut être une pièce maîtresse de l'établissement).
Cette assurance vise à compenser le préjudice que causerait le décès ou l'incapacité des assurés (dirigeants, chefs de cuisine…) par le versement d'une indemnité déterminée en fonction des pertes pécuniaires consécutives à la survenance du sinistre. Elle permet également d'assurer la poursuite de l'activité, la mise en place d'une nouvelle organisation, voire la cession et ce, en toute sérénité.

Le contrat de protection juridique
Ce contrat n'est pas obligatoire mais est utile au commerçant en cas de litige, contestation ou poursuite portant atteinte ou préjudice aux biens ou aux personnes. Les frais et honoraires d'avocats et d'huissiers seront alors couverts par l'assurance.

L'assurance décennale et « dommage ouvrage »
C'est une garantie obligatoire à souscrire dans le cas de constructions neuves ou d'extensions de bâtiments réalisées soi-même. Réalisées par un prestataire extérieur, l'assurance sera prise par celui-ci.

Il ne faut pas hésiter à demander un "bilan assurance personnalisé" auprès d'un professionnel. Ce service gratuit vous permettra de faire un point précis sur vos besoins en assurance compte tenu de votre situation personnelle et de souscrire ensuite les contrats adaptés.

▪ La sécurité

En tant qu'établissement recevant du public, les hôteliers doivent respecter des normes de sécurité très strictes, que ce soit pour la sécurité des clients ou celle du personnel.

La sécurité des clients

L'hôtel doit obligatoirement respecter les normes des E.R.P. (Etablissements Recevant du Public), qui concernent la capacité, l'aménagement, les matériaux, les issues, les éclairages, les installations électriques, les ascenseurs, les installations de chauffage et de cuisson, les installations de gaz, l'alarme et la lutte contre les incendies, entre autres.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la fiche conseil sur les établissements recevant du public.

S'il s'agit d'une reprise d'un établissement hôtelier, le repreneur doit exiger le procès-verbal de visite de la Commission de Sécurité qui devra dater de moins de 5 ans ; il vérifiera si l'ensemble des préconisations a été exécuté ou si des manquements graves demeurent.
Dans le cas de projets importants ou de préconisations lourdes, un bureau de contrôle (APAVE, SOCOTEC, VERITAS…) peut intervenir afin de vous aider à quatre niveaux :

- contrôles et vérifications
- diagnostic et préconisations
- appui-conseil
- suivi de la mise en œuvre

La commission de Sécurité

Présidée par le ministre de l'Intérieur, la Commission centrale de sécurité est appelée à donner son avis sur toutes les questions de sécurité relatives aux ERP (protection contre l'incendie, panique…).
À l'échelon départemental, une Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA) est instituée par arrêté préfectoral (décret du 8 mars 1995 modifié) et présidée par le Préfet. Organe technique d'étude, de contrôle et d'information, la CCDSA assiste le préfet et les maires dans l'application des mesures de police et de surveillance de nature à assurer la protection contre l'incendie et la panique dans les établissements.

À ce titre, les CCDSA sont chargées :

- d'examiner les projets de construction, d'extension, d'aménagement et de transformation des établissements, qu'ils soient ou non subordonnés à la délivrance d'un permis de construire ;
- de donner leur avis sur la délivrance de l'autorisation d'ouverture des établissements, en procédant à des visites in situ (article L462-1 du Code de l'urbanisme) ;
- de procéder, de leur propre initiative ou sur demande du maire ou du Préfet, à des contrôles périodiques ou inopinés sur l'observation des dispositions réglementaires.
-

Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter l'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP…

La sécurité du personnel

L'entreprise a l'obligation de procéder à l'évaluation de ses risques et de la transcrire dans un document appelé « document Unique » (décret n°2001-1016 du 05 novembre 2001). Cette réglementation est applicable depuis le 8 novembre 2002. En cas de non-respect, l'entreprise est passible d'amendes. Le Document Unique constitue le point de départ des actions de prévention à mettre en œuvre dans l'entreprise par l'employeur. Il doit comporter un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail. C'est un document amené à évoluer et doit être remis à jour régulièrement (au moins une fois par an) ou dès lors qu'une modification survient.

Depuis le 1er juillet 2012, tous les employeurs, sont tenus de désigner un ou plusieurs responsables ou chargés de sécurité et de prévention des risques professionnels (art. L4644-1 du code du travail).

L'accessibilité

A compter du 1er janvier 2015, tous les établissements recevant du public (ERP) devront être accessibles à toute personne souffrant d'un handicap (auditif, mental, physique, visuel…). En effet, la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 prévoit de nombreuses dispositions pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Cependant, il s'avère que l'échéance de 2015 sera difficile à respecter pour nombre d'acteurs publics et privés. Cette loi est toujours d'actualité mais, pour maintenir l'objectif du 1er janvier 2015 pour la mise en accessibilité des personnes handicapées dans les transports collectifs et les établissements recevant du public, le gouvernement a confirmé la mise en place d'Agendas d'accessibilité programmée.

L'agenda d'accessibilité programmée : L'Ad'AP

En septembre 2013, le Gouvernement a lancé une concertation pour compléter et améliorer le volet accessibilité de la loi du 11 février 2005, en vue de son application pour le 1er janvier 2015. Parmi les propositions phares, la mise en place de l'Ad'AP. Il s'agit d'un dispositif d'exception qui permettra aux acteurs qui ne sont pas en conformité avec les règles d'accessibilité posées par la loi de 2005 de s'engager dans un calendrier précis. L'Ad'AP est un acte volontaire d'engagement qui ne se substitue pas à la loi de 2005 mais qui la complète. Ces agendas s'adressent aux maîtres d'ouvrage et aux exploitants d'établissements recevant du public (ERP), quelle que soit leur catégorie.

Il est le seul moyen pour être en accord avec la réglementation pour ceux qui n'ont pas satisfait aux obligations de la loi, après le 1er janvier 2015.
Le projet d'Ad'AP ou un engagement à entrer dans la démarche est **à déposer avant le 31 décembre 2014** ou, au plus tard, douze mois après la publication de l'ordonnance (loi n° 2014-789 du 10 juillet 2014).
Le projet d'Ad'AP doit être **validé par le préfet**. Cette validation permettra ainsi d'entériner l'échéancier pour la mise en accessibilité. Le dispositif comportera des points de contrôle réguliers et une validation à son terme.
Des **sanctions financières proportionnées** seront appliquées en cas de non-respect de l'Ad'AP. Le produit des sanctions sera réinvesti au profit de l'accessibilité universelle.

Seule la validation par l'Etat permettra de dépasser la date de 2015.

Se référer notamment au décret n° 2006.555 du 17 mai 2006 et à l'arrêté du 1er août 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public.

Le label « Tourisme & Handicap »

Le label national « Tourisme & Handicap » est une marque de qualité de l'accueil pour des clientèles en situation de handicap, validant une démarche volontaire du gestionnaire hôtelier d'adaptation à l'accueil d'un ou plusieurs types de handicaps. Il permet de donner une information fiable sur l'accessibilité des lieux de vacances ou de loisirs, visualisée par un pictogramme correspondant aux 4 types de handicaps (moteur, visuel, auditif, mental) et de promouvoir une offre touristique accessible à tous.

L'obtention de ce label restera d'actualité en 2015, car il est gage d'un service de qualité. Il ne répond pas simplement à une norme. Le label « Tourisme & Handicap » mettra ainsi en lumière les établissements offrant des services plus à destination de la clientèle touristique en situation de handicap.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la fiche conseil sur l'accessibilité.

Les démarches réglementaires : pendant l'exploitation

Le droit du travail

C'est la convention collective HCR (Hôtels, Cafés, Restaurants) du 30 avril 1997 modifiée par différents avenants qui s'applique aujourd'hui.

A noter :

- L'entretien professionnel biannuel est obligatoire pour tous les salariés de l'entreprise (accord interprofessionnel de décembre 2003).
- L'élection d'un délégué du personnel est obligatoire à partir du 11ème salarié.
- Un règlement intérieur doit être établi au-delà de 20 salariés.

L'hygiène

Une déclaration d'ouverture doit être effectuée auprès de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations dans le mois qui suit l'ouverture de l'établissement si des préparations alimentaires y sont réalisées.
Le règlement sanitaire départemental type doit être connu et appliqué à la lettre. Les circulaires du 9 août 1978 et du 26 avril 1982, dont il est issu, sont disponibles auprès du Ministère de la Santé, du Journal Officiel ou des organismes professionnels.

Pour les hôtels-restaurants, il est obligatoire de mettre en place les procédures basées sur les principes de l'H.A.C.C.P (Hazard Analysis Critical Control Point), système d'analyse des dangers et de maîtrise des points critiques. Il s'agit d'une méthode permettant une certaine vigilance en identifiant les étapes où il existe un danger de contamination. Le recours aux guides de bonnes pratiques d'hygiène validés est recommandé.

Les prix

Les prix sont librement déterminés sous la responsabilité de l'exploitant. Le petit-déjeuner ne peut être imposé dans la vente d'une nuitée.

Affichage des prix

Les hôteliers doivent afficher les prix (TTC et services compris) à l'extérieur de leur établissement, à la réception, à la caisse et dans chaque chambre. L'arrêté du 18 octobre 1988 fixe ces modalités d'affichage.

Délivrance d'une note

L'hôtelier doit délivrer une note à la fin du séjour. Elle doit être établie en double exemplaire selon des modalités précisées par un arrêté du 8 juin 1967 relatif à la délivrance d'une note dans les hôtels, modifié par un arrêté du 6 février 1981 : l'original est remis au client et le double est conservé par l'exploitant pendant deux ans.

Les licences en cas de vente de boissons

L'hôtelier doit être titulaire des licences de débit de boissons adéquates en fonction des prestations proposées (vente à emporter ou vente à consommer sur place à l'occasion ou non des principaux repas).

Toute vente de boissons alcoolisées ou non est soumise à la réglementation, pour un bar, un restaurant, un hôtel :

Licence I	**Obtention illimitée** *Boissons du 1er groupe (non alcoolisées)* : eaux minérales ou gazéifiées, jus de fruits ou de légumes non fermentés ne comportant pas, à la suite d'un début de fermentation, de traces d'alcool supérieures à 1,2°, limonades, sirops, sodas, infusions, lait, café, thé, etc…
Licence II	**Quotas de limitation pour création** *Boissons du 2ème groupe* Boissons fermentées non distillées : Vin, bière, cidre, poiré, hydromel, vins doux naturels bénéficiant du régime fiscal des vins, crèmes de cassis, jus de fruits ou de légumes fermentés comportant de 1,2 à 3 degrés d'alcool.
Licence III (ou licence restreinte)	**Quotas de limitation pour création (transfert soumis à autorisation)** *Boissons du 3ème groupe* Vins doux naturels autres que ceux appartenant au 2nd groupe, vins de liqueurs, apéritifs à base de vin, liqueurs de fraises, framboises, cassis, cerises, ne tirant pas plus de 18 degrés d'alcool pur.
Licence IV (ou grande licence)	**Création interdite (transfert soumis à autorisation)** *Boissons du 4ème groupe* Rhums, ratafias, alcools provenant de la distillation des vins, cidres, poirés ou fruits et ne supportant aucune addition d'essence, ainsi que des liqueurs édulcorées au moyen de sucre, de glucose ou de miel à raison de 400 grammes minimum par litre pour les liqueurs anisées et de 200 grammes minimum par litre pour les autres liqueurs et ne contenant pas plus d'un demi-gramme d'essence par litre. *Boissons du 5ème groupe* Toutes les autres boissons alcooliques, hormis celles qui sont interdites à la vente.

Une personne qui souhaite exploiter un débit de boissons à consommer sur place, à emporter ou un restaurant doit faire, 15 jours au moins à l'avance et par écrit, une déclaration d'ouverture. Une mutation (changement de propriétaire ou d'exploitant du débit), une translation (changement du lieu d'exploitation à l'intérieur d'une même commune) ou un transfert d'un débit de boissons doit également être déclaré à la mairie de la commune d'implantation au moins 15 jours à l'avance.
Dans le cas d'un changement de commune d'exploitation de la licence, **une demande d'autorisation de transfert** du débit de boissons à consommer sur place doit être adressée au préfet, qui consulte le maire de la commune où le débit de boissons est actuellement installé et le maire de la commune où il est envisagé de le transférer.

Toute personne qui propose des boissons à consommer sur place de 2ème, 3ème et 4ème catégorie ou qui veut détenir la petite licence restaurant, doit obligatoirement suivre une formation dispensée par un organisme agréé (20h soit 2,5 jours). D'une durée de validité de 10 ans, elle permet d'avoir une connaissance des dispositions du Code de la Santé Publique relatives à la prévention et à la lutte contre l'alcoolisme, la protection des mineurs et la répression de l'ivresse publique portant notamment sur la prévention et la lutte contre l'alcoolisme, la protection de mineurs et la répression de l'ivresse publique, la législation des stupéfiants, la lutte contre le bruit et les principes de la responsabilité civile et pénale.

Remarque : toutefois, par dérogation à l'article L. 3331-1 du code de la santé publique, la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 précise que la licence de 1ère catégorie n'est pas exigée lorsque la fourniture de boissons visées au 1er groupe (à savoir boissons non alcoolisées comme les eaux, le thé, le café, les jus de fruits, les sodas, etc.) est l'accessoire d'une prestation d'hébergement (pour le petit déjeuner par exemple).

La responsabilité de l'hôtelier

Les hôteliers sont soumis à un régime spécifique de responsabilité en cas de vol des effets de leur clientèle.

Les articles 1952, 1953 et 1954 du code civil rendent responsables du vol ou du dommage causés aux effets (vêtements, bagages et objets divers) apportés dans leur établissement par le voyageur qui loge chez eux. Cette responsabilité est automatique : le client n'a pas besoin de démontrer une faute de l'hôtelier pour être remboursé. Les dommages-intérêts dus au voyageur sont limités à l'équivalent de 100 fois le prix de location du logement par journée.

> **Remarque :** Les pancartes déclinant toute responsabilité de la direction en cas de vol des biens non déposés dans le coffre de l'hôtel n'ont aucune valeur juridique.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1953, « les aubergistes ou hôteliers sont responsables des objets laissés dans les véhicules stationnés sur les lieux dont ils ont la jouissance privative à concurrence de cinquante fois le prix de location du logement par journée. »

Néanmoins, « les aubergistes ou hôteliers ne sont pas responsables des vols ou dommages qui arrivent par force majeure, ni de la perte qui résulte de la nature ou d'un vice de la chose, à charge de démontrer le fait qu'ils allèguent. »

La clientèle étrangère

L'hôtelier est tenu de faire remplir et signer par tout client étranger, dès son arrivée, une fiche individuelle de police sur laquelle sont notamment mentionnés les nom et prénoms de la personne, ses dates et lieu de naissance, sa nationalité et son domicile habituel.

Les documents doivent ensuite être remis chaque jour aux autorités de police (article R. 611-35 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile).

La fiscalité

La TVA

Depuis le 1er janvier 2012, les hôteliers sont soumis à un taux réduit de TVA à 10%. D'après l'article 279 du Code Général des Impôts, elle s'applique sur :

- Les prestations d'hébergement et aux trois quart du prix de pension ou de demi-pension
- La restauration
- Et les boissons, à l'exception des boissons alcoolisées qui sont soumises à une TVA à 20%

Les impôts locaux

La taxe foncière
Elle est due si vous êtes propriétaire au 1er janvier d'une propriété bâtie ou d'un immeuble.

La taxe de séjour
Dans les trois quarts des communes de Côte-d'Or, la taxe de séjour est instaurée. Elle est acquittée par les touristes et collectée par les propriétaires.

Remarque : Renseignez-vous auprès de votre Mairie pour savoir si votre commune est concernée par la taxe de séjour. Son montant varie de 0,20€ à 1,50€ par personne et par nuit, en fonction du niveau de confort et du type d'hébergement.

La Cotisation Foncière des Entreprises

La CFE est l'une des 2 composantes de la contribution économique territoriale (CET) avec la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE). Contrairement à la taxe professionnelle, dont elle reprend l'essentiel des règles, la CFE est basée uniquement sur les biens soumis à la taxe foncière. Cette taxe est due dans chaque commune où l'entreprise dispose de locaux et de terrains.
http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F23547.xhtml

La Cotisation sur la Valeur Ajoutée

La CVAE est due par les entreprises et les travailleurs indépendants qui réalisent un chiffre d'affaires à partir d'un certain montant et est calculée en fonction de la valeur ajoutée produite par l'entreprise.
http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F23546.xhtml

Redevances et contributions diverses

En cas de diffusion de musique au sein de l'établissement

L'hôtelier qui souhaite diffuser de la musique au sein de son établissement doit demander une autorisation préalable auprès de la SACEM (Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique) et de la SPRE (Société pour la perception de la rémunération équitable).

La diffusion de musique vivante (artistes, groupes musiciens) et/ou de musique enregistrée (radio, CD, juke box) et/ou d'images (télévision, magnétoscope, lecteur DVD) dans les lieux ouverts au public et les chambres d'hôtel, sur vos attentes téléphoniques ou site Internet, nécessite l'autorisation préalable de la SACEM et le paiement des redevances d'auteur (salaire différé des créateurs musicaux).

En cas de mise à disposition de postes de télévision

La mise à disposition d'un ou plusieurs téléviseurs au sein de l'établissement entraîne l'obligation de payer une redevance dont le montant varie en fonction du nombre de points de visions détenus, du lieu d'installation des appareils et du type d'établissement (notamment en cas d'activité mixte hôtel - bar - restaurant, par exemple).
Pour en savoir plus, et notamment calculer et déclarer la redevance audiovisuelle, consulter le site www.impots.gouv.fr

Promotion et communication

Pour mettre en place un moyen de promotion et de communication efficace, il faut avant tout définir :
- Un message mettant en avant les valeurs et caractéristiques de l'établissement
- Des publics-cibles (clients potentiels).

Les supports seront conçus en fonction de ces deux critères en tenant compte du budget alloué à cet effet. Dépliants, affiches, encarts presse, sites internet, cartes de visites, papier à en-tête… sont les supports les plus courants.
Il est important d'établir des contacts avec les acteurs touristiques locaux (OTSI, ADT, CRT) qui constituent des relais importants pour la communication grâce aux brochures éditées, aux accueils presse, éductours et salons organisés.

Les réseaux

Les chaînes hôtelières (volontaires ou intégrées) constituent également des relais de promotion. Intégrer un réseau permet à l'entreprise de :

- Développer son réseau relationnel
- Nouer des partenariats
- Se promouvoir
- Bénéficier de conseils d'experts, de chefs d'entreprises expérimentés
- Identifier de nouvelles opportunités
- Partager des bonnes pratiques
- Disposer d'une centrale d'achats

On distingue 2 types de réseaux pour les hôtels. L'établissement qui y adhère profite ainsi de l'image véhiculée par la chaîne et de certains services : centrale de réservation en ligne, services juridiques et commerciales, centrale d'achats, partenariats commerciaux…

- **Les chaînes volontaires** : elles sont nées d'un souhait commun d'établissements indépendants qui se sont regroupés sous une même enseigne afin de mener ensemble des actions de promotion et de commercialisation. Les chaînes volontaires répondent à des critères communs et précis de confort, au niveau des équipements et services. Les plus connues sont : Logis, les Relais du Silence, les Relais et Châteaux, Best Western, etc… L'hôtel est géré par une société ou une personne en nom propre qui est dépendante vis-à-vis de la structure portant la chaîne volontaire.

- **Les chaînes intégrées** : elles sont composées d'établissements portant la même enseigne et standardisés. Le client est certain d'y trouver, d'une région à une autre, des prestations semblables et un même niveau d'équipement. On y retrouve les établissements suivants : Ibis, Etap Hôtel, Mercure, B&B, etc… L'hôtelier est souvent un gérant d'une société appartenant à la structure dépositaire de la chaîne ou un salarié de cette structure.

La labellisation

Tout comme les chaînes hôtelières, les labels permettent de mettre en avant une image différente ou un aménagement intérieur spécifique ou une qualité plus exigeante avec une approche commerciale du produit.
L'adhésion à un label (Accueil Vélo, Vignobles & Découvertes …) est fortement conseillée car elle permet de bénéficier des avantages qui y sont liés : conseils, reconnaissance du client, promotion sur des catalogues, sur Internet, etc.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la fiche conseil sur les labels.

Ce document est issu d'une collaboration entre les 4 Agences Départementales de Développement Touristique bourguignonnes et le Comité Régional du Tourisme en Bourgogne.